



SEMINARBESCHREIBUNG



PROFESSIONELLES UND KUNDENORIENTIERTES TELEFONIEREN

23.01.2012

€ 200,00

- ZIEL** Das Telefon ist die kommunizierte Visitenkarte. Das Telefonverhalten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gibt Aufschluss über den Grad der Sozialkompetenz und färbt das Image des Unternehmens positiv oder negativ.
- AUS DEM INHALT** Erfolg ist Einstellungssache: Stellen Sie sich auf Erfolg ein / Wie Sie auch in angespannten Situationen Spaß und Sicherheit beim Telefonieren haben / Wie Sie den Zusammenhang zwischen Gedanken, Körpersprache und Stimme erkennen und nutzen uvm.
- REFERENT/-IN** Martin Exner
- ZEITEN/DAUER** 09.00 – 17.00 Uhr /1-tägiges Seminar
- ORT** IHK-Gebäude, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim

ZUSAMMENARBEIT IM VERTRIEB VERBESSERN

25.01.2012

€ 200,00

- ZIEL** In vielen Unternehmen zeigen sich gelegentlich auftretende oder sogar latente Probleme und Konflikte zwischen einzelnen Vertriebsinstrumenten, deren Aufgaben, Positionierung und Verantwortlichkeiten und zwischen Außen- und Innendienst.
- AUS DEM INHALT** Die Teilnehmer/-innen erarbeiten die betrieblichen und personellen Ursachen von Fehlern, Unstimmigkeiten und Problemen der Kommunikation und der Zusammenarbeit. Am Ende des Workshops haben die Teilnehmer/-innen ein gemeinsames Instrumentarium erarbeitet, das eine reibungsfreie Zusammenarbeit gewährleistet.
- REFERENT/-IN** Dr. Eckhard Gerloff
- ZEITEN/DAUER** 09.00 – 17.00 Uhr /1-tägiges Seminar
- ORT** IHK-Haus, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim

GRUNDSEMINAR "EXPORT" - EINSCHL. BINNENMARKT (EU) (EXPORTECHNIK I)

30.01.2012

€ 211,00

- ZIEL** Unter Anwendung von Fallbeispielen werden Grundkenntnisse der Auftragsbearbeitung im Export vermittelt.
- AUS DEM INHALT** Hereinholen des Auftrags - Bearbeitung von Auslandsanfragen / Einführung in die Angebotserstellung: Bestandteile des Angebots, Einführung in die Lieferbedingungen, Auswahl einer geeigneten Zahlungsbedingung / Grundkenntnisse Versandabwicklung im Export: Handelsrechnung und deren Sonderformen, Packliste, Transport- Frachtpapiere und deren Eigenschaften, Grundlagen für die Erstellung von Binnenmarkt- und Ausfuhrpapieren.
- REFERENT/-IN** Dr. Ralf Ruprecht
- ZEITEN/DAUER** 09.00 – 17.00 Uhr /1-tägiges Seminar
- ORT** IHK-Gebäude, Dr. Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim

HEUTE DAS KAPITAL VON MORGEN BILDEN. MIT UNS.

Industrie- und Handelskammer Nordschwarzwald

Dr.-Brandenburg-Str. 6 | 75173 Pforzheim | Tel. (07231) 201-0 | Fax (07231) 201-158
 info@pforzheim.ihk.de | www.nordschwarzwald.ihk24.de





SEMINARBESCHREIBUNG



MITARBEITERFÜHRUNG FÜR MEISTER/-INNEN UND VORARBEITER/-INNEN (TEIL I)

03.02.2012

€ 200,00

ZIEL	Effektive Mitarbeiterführung ist ein wesentlicher Bestandteil der Aufgaben, die Meister/-innen bewältigen sollen. Ziel des Seminars ist es, angemessene Verhaltensweisen und effektive Kommunikationsformen kennen zu lernen, um dadurch die Fähigkeit zur Mitarbeiterführung weiter zu erhöhen und zu verbessern.
AUS DEM INHALT	Kommunikative Kompetenz innerhalb einer Organisation / Aufgaben, Funktionen und Eigenschaften einer Führungskraft / Kommunikation und Verhalten / Angemessener Umgang mit Konflikten / Effektives Führen von Mitarbeitergesprächen
REFERENT/-IN	Dr. Andreas Rupp
ZEITEN/DAUER	09.00 – 17.00 Uhr / 1-tägiges Seminar
ORT	Kulturhaus Osterfeld, Osterfeldstr. 12, 75172 Pforzheim

NEBENKOSTEN - DIE 2. MIETE

03.02.2012

€ 200,00

ZIEL	Die Nebenkosten bei Mietwohnungen haben sich in den letzten Jahren zu einer massiven Kostenbelastung entwickelt. Deshalb ist es für den Vermieter unabdingbar die Kosten exakt zu erfassen und korrekt mit seinen Mietern abzurechnen.
AUS DEM INHALT	Die häufigsten Abrechnungsfälle / Welche Kostenpositionen dürfen als Nebenkosten umgelegt werden? / Wie sind haushaltsnahe Aufwendungen auszuweisen? / Wie werden die Kosten auf die einzelnen Mieterhaushalte verteilt? Wie erfolgt die Verteilung bei leer stehenden Wohnungen im Haus? / Bis wann muss abgerechnet werden? uvm.
REFERENT/-IN	Thomas Trepnau
ZEITEN/DAUER	09.00 – 17.00 Uhr / 1-tägiges Seminar
ORT	Kulturhaus Osterfeld, Osterfeldstr. 12, 75172 Pforzheim

ERFOLGREICH MESSEGESPRÄCHE FÜHREN - MESSETRAINING 07.02.2012 € 200,00

ZIEL	Unternehmen investieren häufig hohe Beträge in die Präsenz auf Messen. Doch der Erfolg einer solchen Veranstaltung hängt nicht von Größe und Ausstattung des Messetandes ab, sondern von der Arbeit des Standpersonals.
AUS DEM INHALT	Wie spreche ich Messebesucher an? Welche Möglichkeiten der Gesprächseröffnung ist sinnvoll? / Wie präsentiere ich kundenorientiert? / Welche Gesprächstechniken sind für ein erfolgreiches Messegespräch wichtig? Wie schaffe ich Verbindlichkeit? / Wie gehe ich mit Stresssituationen auf dem Messestand um? uvm.
REFERENT/-IN	Stefan Schröck
ZEITEN/DAUER	09.00 – 17.00 Uhr / 1-tägiges Seminar
ORT	IHK-Gebäude, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim



Unterstützt durch das Wirtschaftsministerium Baden-Württemberg aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds

Rufen Sie uns an! Wir informieren Sie gerne über die bei uns geförderten Maßnahmen.

HEUTE DAS KAPITAL VON MORGEN BILDEN. MIT UNS.

Industrie- und Handelskammer Nordschwarzwald

Dr.-Brandenburg-Str. 6 | 75173 Pforzheim | Tel. (07231) 201-0 | Fax (07231) 201-158
info@pforzheim.ihk.de | www.nordschwarzwald.ihk24.de





SEMINARBESCHREIBUNG



DAS AKTUELLE REISEKOSTEN- UND BEWIRTUNGSRECHT

09.02.2012

€ 200,00

ZIEL	Rechtssichere Abrechnung der Reisekosten unter Berücksichtigung aller aktuellen Änderungen - Betrachtung aus lohn- und umsatzsteuerlicher Sicht.
AUS DEM INHALT	Einführung in die Reisekostenabrechnung von Arbeitnehmern/Unternehmern unter spezieller Berücksichtigung der aktuellen Steueränderungen und der entsprechenden aktuellen BMF-Schreiben. Sie lernen die Systematik der Reisekosten im betrieblichen Ablauf praxisnah zu verankern, um die bestehenden und die neuen Regelungen auch umsatzsteuerrechtlich, anhand von praktischen Fallbeispielen, ohne Nachteil für das Unternehmen umzusetzen.
REFERENT/-IN	Rolf Wütherich
ZEITEN/DAUER	09.00 – 17.00 Uhr /1-tägiges Seminar
ORT	IHK-Gebäude, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim

KUNDENORIENTIERTE KORRESPONDENZ

10.02.2012

€ 200,00

ZIEL	Briefe, Faxe und zunehmend auch E-Mails sind die Wege, über die wir mit Kunden und Lieferanten kommunizieren. Der Brief muss oftmals den persönlichen Besuch ersetzen. Eine E-Mail ist manchmal der erste Kontakt zu potentiellen Kunden.
AUS DEM INHALT	Der Brief als Visitenkarte des Unternehmens / Aktuelle DIN 5008-Normen zum strukturierten und optisch ansprechenden Brief / Zweifelsfälle der deutschen Sprache - Anwendung des Dudens / Zeitgemäßer Stil - veraltete Formulierungen durch zeitgemäße ersetzen .
REFERENT/-IN	Rosemarie Rehbein
ZEITEN/DAUER	09.00 – 17.00 Uhr /1-tägiges Seminar
ORT	IHK-Gebäude, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim

FIT FÜR DIE NEUKUNDENGEWINNUNG

13.02.2012

€ 200,00

ZIEL	Neue Kunden zu gewinnen ist entscheidend für die Existenzsicherung eines jeden Unternehmens. Die Kräfte der Vertriebsmitarbeiter/-innen auf dieses Ziel auszurichten, ist eine entscheidende Voraussetzung für den Erfolg.
AUS DEM INHALT	Vorab-Informationen: Das "Customer-Profil" hilft / First Step: Brief oder Telefonat / Ihre Pole Position: erster Satz, erster Eindruck / Ihre Motivation: Mentale Barrieren beseitigen / Referenzen helfen: Die RADAR Methode / Gleichgültige Neukunden: Ihr Interessenwecker / Der qualifizierte Besuchstermin bei Neukunden uvm.
REFERENT/-IN	Rolf Leicher
ZEITEN/DAUER	09.00 – 17.00 Uhr /1-tägiges Seminar
ORT	IHK-Haus, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim

Andrea Schröck, Telefon 07231 201-181, E-Mail schroeck@pforzheim.ihk.de

HEUTE DAS KAPITAL VON MORGEN BILDEN. MIT UNS.



SEMINARBESCHREIBUNG



FACEBOOK, XING + CO. - SOZIALE NETZWERKE IM VERKAUF NUTZEN

15.02.2012

€ 200,00

- ZIEL** Internet als Hilfsmittel zur Lieferantensuche ist mittlerweile weit verbreitet. Aber wer nutzt das Internet zur Kundensuche? Die Möglichkeiten der vielen sozialen Netzwerke wie Xing, WKW, LinkedIn, Facebook oder anderer WEB 2.0 Instrumente werden bisher kaum genutzt. Dabei ist diese Suche fast ohne Fremdkosten möglich.
- AUS DEM INHALT** Chancen und Gefahren in sozialen Netzwerken / Akquise in Internetportalen wie Xing (B2B), oder LinkedIn (International) zur aktiven Geschäftsanbahnung / Kaltakquise ist verboten, Xing ist erlaubt? / Fachwissen präsentieren auf Kompetenzportalen / Presseportale machen bekannt / Jobmaschinen zur Generierung von Aufträgen nutzen.
- REFERENT/-IN** Helmut König
- ZEITEN/DAUER** 09.00 – 17.00 Uhr / 1-tägiges Seminar
- ORT** IHK-Haus, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim

BUSINESS- KNIGGE: ERFOLGREICHER SEIN DURCH GUTE UMGANGSFORMEN

16.02.2012

€ 200,00

- ZIEL** In diesem Seminar festigen Sie Ihre Umgangsformen im beruflichen Umfeld und lernen Regeln für ein Miteinander. Wer Benimmregeln kennt, kann sie hin und wieder auch ein wenig lockerer handhaben. Sie bekommen ein Gefühl für Takt und Stil vermittelt.
- AUS DEM INHALT** Knigge - was bedeutet das heute? / Der erste Eindruck zählt / Auf das "Wie" kommt es an / Was ein Lächeln bewirken kann / Natürlichkeit und situationsgerechtes Verhalten / Begrüßen und Vorstellen / Anrede - Titel - Siezen - Duzen / Der gute Ton am Telefon / Richtiges Benehmen beim Kunden.
- REFERENT/-IN** Sibylle Horger-Thies
- ZEITEN/DAUER** 09.00 – 17.00 Uhr / 1-tägiges Seminar
- ORT** IHK-Gebäude, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim

AM TELEFON ERFOLGREICH MAHNEN (TELEFONINKASSO)

27.02.2012

€ 200,00

- ZIEL** Sie erfahren, wie wichtig die richtige Vorbereitung auf ein telefonisches Mahngespräch ist. Sie erhalten das "Handwerkszeug" für die notwendigen Formulierungen und werden gebrieft, welche Ausflüchte von Ihrem Telefonpartner zu erwarten sind, damit Sie stets die richtige Antwort bzw. Frage parat haben.
- AUS DEM INHALT** Vorbereitung auf das telefonische Mahngespräch / Rhetorik im telefonischen Mahngespräch / Ziel erreicht? Kundenerhaltung oder Kundenverlust? Uvm.
- REFERENT/-IN** Josef Polzer
- ZEITEN/DAUER** 09.00 – 17.00 Uhr / 1-tägiges Seminar
- ORT** IHK-Haus, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim

Andrea Schröck, Telefon 07231 201-181, E-Mail schroeck@pforzheim.ihk.de

HEUTE DAS KAPITAL VON MORGEN BILDEN. MIT UNS.



An die
Industrie- und Handelskammer
Nordschwarzwald
Service-Center
Postfach 920
75109 Pforzheim

■ Programme anfordern

Wunschbereich(e) bitte ankreuzen:

Industrie	<input type="radio"/>	Vorname:
Handel	<input type="radio"/>	Name:
Dienstleistungen	<input type="radio"/>	Firma:
International	<input type="radio"/>	Straße:
EDV / IT	<input type="radio"/>	PLZ/Ort:
IHK-Umwelt-Akademie	<input type="radio"/>		
IHK Tourismus-Akademie	<input type="radio"/>		

Gerne nehmen wir Ihre Bestellung auch per Fax (07231 201-158) oder E-Mail (info@pforzheim.ihk.de) entgegen. Wir freuen uns auf Sie – bald bei Ihrer IHK Nordschwarzwald!

Angaben zum Datenschutz: Die hier von Ihnen angegebenen Daten dienen ausschließlich zur Kommunikation mit Ihnen oder werden für interne Marketingzwecke verwendet. Selbstverständlich geben wir diese nicht an Dritte weiter.



▶ HEUTE DAS KAPITAL VON MORGEN BILDEN. MIT UNS.

Industrie- und Handelskammer Nordschwarzwald

Dr.-Brandenburg-Str. 6 | 75173 Pforzheim | Tel. (07231) 201-0 | Fax (07231) 201-158
service@pforzheim.ihk.de | www.nordschwarzwald.ihk24.de





SEMINARTITEL (NL6o)

DATUM

Industrie- und
Handelskammer
Nordschwarzwald
Kunden-Service-Center
Postfach 920
75109 Pforzheim

Geburtstag/Geburtsort

Telefon

Mobil

Fax

Firma

Postanschrift

PLZ/Wohnort

DIE RECHNUNG WIRD BEZAHLT

privat Firma

Widerrufsrecht für Verbraucher

Wenn Sie Verbraucher sind, haben Sie ein Widerrufsrecht. Innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss können Sie Ihre Anmeldung ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Widerruf muss schriftlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Telefax oder E-Mail) erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an IHK Nordschwarzwald, Dr.-Brandenburg-Str. 6, 75173 Pforzheim.

Das Widerrufsrecht ist erloschen, wenn die Ausführung der Dienstleistung mit Ihrer Zustimmung vor Ende der Frist von zwei Wochen nach Vertragsschluss begonnen hat oder von Ihnen veranlasst wurde.

Ort, Datum

Unterschrift

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. ANMELDUNG Die Anmeldung zur Teilnahme an Lehrgängen, Seminaren oder anderen Veranstaltungen der IHK Nordschwarzwald erfolgt schriftlich. Sie soll möglichst innerhalb der in den Veranstaltungsunterlagen genannten Frist bei der IHK eingegangen sein. Bei Anmeldung bis zum Anmeldeschluss erhalten Sie von uns eine schriftliche Bestätigung. Da die Teilnehmeranzahl für unsere Veranstaltungen begrenzt ist, berücksichtigen wir Anmeldungen in der Reihenfolge ihres Eingangs. Als unselbstständiger Selbstzahler sind Sie über die Berufsgenossenschaft der IHK bei Wegeunfällen auf der Fahrt von der Wohnung/Arbeitsstätte zum Seminarort unfallversichert. Als selbstständiger Selbstzahler können Sie sich freiwillig unfallversichern, und zwar entweder bei der für Sie zuständigen Berufsgenossenschaft oder bei einem privaten Unfallversicherer.

2. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN Das Teilnahmeentgelt wird vor der Veranstaltung in Rechnung gestellt und ist unabhängig von den Leistungen Dritter (z.B. des Arbeitsamtes) zu begleichen. Wir bitten darum, Zahlungen erst nach Erhalt der jeweiligen Rechnung unter Angabe der vollständigen Rechnungsnummer zu entrichten. Die Zahlungen sind bei Lehrgängen und Seminaren entsprechend dem Ratenplan oder zu Beginn in voller Höhe fällig. Die Prüfungsgebühren richten sich nach der zur Zeit gültigen Prüfungsgebührenordnung. Falls die Beträge nicht rechtzeitig bezahlt werden, hat die IHK das Recht, den/die Teilnehmer/-in vom Unterricht auszuschließen. Nicht oder nicht vollständig bezahlte Lehrgangsrechnungen führen dazu, dass Teilnahmebescheinigungen bzw. Zertifikate einbehalten werden. Wird eine Ratenzahlungsvereinbarung ohne Kündigung nicht eingehalten, wird der gesamte Restbetrag sofort fällig.

3. RÜCKTRITT/KÜNDIGUNG Der/die Teilnehmer/-in kann grundsätzlich von dem Vertrag zurücktreten (Stornierung). Bitte teilen Sie die Stornierung schriftlich mit. Bei Absage bis eine Woche vor Veranstaltungsbeginn (Eingang bei der Kammer maßgeblich) berechnen wir eine Stornierungsgebühr von 25 Euro. Bei Absage danach fällt der halbe Rechnungsbetrag an. Bei Stornierungen am Tag der Veranstaltung und bei Fernbleiben ohne vorherige Absage wird der gesamte Betrag in Rechnung gestellt. Für Verbraucher greifen diese Rücktrittsregeln erst nach Ablauf der Widerrufsfrist.

a) **Seminare und Lehrgänge ohne Ratenplan:** Von angemeldeten Teilnehmer/-innen, die bis spätestens fünf Werktage vor Beginn der Veranstaltung vom Vertrag zurücktreten (Eingang des Rücktrittsschreibens bei der Kammer maßgeblich), wird lediglich die Anmeldegebühr bzw. eine Bearbeitungsgebühr von 25 Euro erhoben. Teilnehmer/-innen, die sich danach abmelden, nicht zu Beginn der Veranstaltung erscheinen, oder bereits Seminarstunden besucht haben, sind grundsätzlich zur Zahlung der vollen Gebühr verpflichtet.

b) **Lehrgänge mit Ratenplan:** Die Teilnahme an Lehrgängen kann jederzeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Der/die Teilnehmer/-in hat dann lediglich noch die Rate des jeweiligen Lehrgangsabschnittes zu bezahlen, in dem das Kündigungsschreiben bei der Kammer eingeht. Bis zum Zeitpunkt der Kündigung angefallene Zahlungsverpflichtungen sind zu erfüllen.

4. ABSAGE VON VERANSTALTUNGEN SOWIE ÄNDERUNGEN IM VERANSTALTUNGSABLAUF Die IHK behält sich vor, eine Veranstaltung aus Gründen, die sie nicht selbst zu vertreten hat, z.B. Krankheit des Referenten, nicht ausreichende Beteiligung usw., abzusagen oder zu verschieben. Die Benachrichtigung der Teilnehmer/-innen über eine Absage oder Verschiebung erfolgt grundsätzlich

TEILNEHMER/-IN

Name

Vorname

Straße

PLZ/Wohnort

Mail

ARBEITGEBER

Telefon

Fax

Mail

ZAHLUNG

HINWEISE FÜR TEILNEHMER/-INNEN

telefonisch, sonst an die bei der Anmeldung angegebene Adresse. Bereits bezahltes Teilnahmeentgelt wird bei Absage zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche seitens der Teilnehmer/-innen sind ausgeschlossen. Die IHK behält sich ferner das Recht zu Änderungen im Veranstaltungsablauf vor, z.B. andere gleichwertige Referenten einzusetzen und den zeitlichen Ablauf der Veranstaltungen zu ändern. In einem solchen Fall ist der/die Teilnehmer/-in weder zum Rücktritt vom Vertrag noch zur Minderung des Entgelts berechtigt. Eine Nichtteilnahme am Zwischentest kann zum Lehrgangsausschluss führen.

5. COPYRIGHT

Sämtliche Unterlagen unterliegen dem Urheberrechtsschutz und dürfen ohne unsere schriftliche Einwilligung nicht vervielfältigt werden.

6. DATENSCHUTZ

Der/die Teilnehmer/-in erklärt sich mit der Anmeldung damit einverstanden, dass zum Zweck der Lehrgangs-, Veranstaltungs- bzw. Prüfungsabwicklung und späterer Teilnehmerinformationen personenbezogene Daten automatisiert gespeichert, bearbeitet und auch per E-Mail und Fax Informationen übermittelt werden. (z.B. Verlegung von Lehrgangstagen, Änderung in Stundenplänen, Versendung von Literaturlisten u.a.) Eine weitergehende Datenverarbeitung erfolgt nur im Rahmen zwingender nationaler Vorschriften.

Ort, Datum

Unterschrift

7. ZUSATZVEREINBARUNG FÜR TEILNEHMER, DIE DURCH DIE AGENTUR FÜR ARBEIT GEFÖRDERT WERDEN

Teilnehmer/-innen, welche die Förderung gem. §§ 77 ff. SGB III beantragt haben, wird für den Fall, dass diese durch die Agentur für Arbeit nicht gewährt wird, ein Rücktrittsrecht eingeräumt. Ferner ist bei Nachweis der Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit eine Kündigung ohne Fristeinhalten möglich. In beiden Fällen verzichtet die Kammer auf die Stornierungsgebühr in Höhe von 25,00 Euro (Ziffer 3 Rücktritt/Kündigung der AGB der Kammer). Dagegen verbleibt es bei der Regelung der AGB der Kammer (Ziffer 3b), dass der/die Teilnehmer/-in dann lediglich noch die Rate des jeweiligen Lehrgangsabschnittes zu bezahlen hat, in dem das Kündigungsschreiben bei der Kammer eingeht. Bis zum Zeitpunkt der Kündigung angefallene Zahlungsverpflichtungen sind zu erfüllen.

Ort, Datum

Unterschrift

HEUTE DAS KAPITAL VON MORGEN BILDEN. MIT UNS.

Industrie- und Handelskammer Nordschwarzwald

Dr.-Brandenburg-Str. 6 | 75173 Pforzheim | Tel. (07231) 201-0 | Fax (07231) 201-158
service@pforzheim.ihk.de | www.nordschwarzwald.ihk24.de

